EMPLOI-QUÉBEC

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2010-2011

RÉGION
Saguenay–Lac-Saint-Jean

Québec

Emploi Québec

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2010-2011

Emploi-Québec
Saguenay–Lac-Saint-Jean

Services publics d'emploi

Adopté par le
Conseil régional des partenaires du marché du travail
2 février 2010

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS 3

MISSION, LES CLIENTÈLES ET LES SERVICES D'EMPLOI-QUÉBEC 4

1. La problématique du marché du travail : les principaux enjeux 5
2. Orientations, axes d'intervention, stratégies et cibles de résultats 9

ORIENTATION 1 10

ORIENTATION 2 11

ORIENTATION 3 16

ORIENTATION 4 20

ORIENTATION 5 21

3. Répartition du budget d'intervention et des cibles de résultats 23

ANNEXES

1. Répartition du budget d'intervention 2010-2011 24
2. Répartition des cibles de résultats 2010-2011 25
3. Liste des membres du CRPMT 26
4. Ressources externes – Quelques problématiques du marché du travail 27

AVANT-PROPOS

Afin de tirer le meilleur parti de ses services et de sa gestion par résultats, Emploi-Québec gère ses interventions de façon décentralisée et en concertation avec les différents partenaires du marché du travail. C'est dans cet esprit que fut réalisé le présent plan d'action régional (PAR) d'Emploi-Québec Saguenay–Lac-Saint-Jean, de concert avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail.

Emploi-Québec considère que le travail est le meilleur moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière et l'insertion sociale des individus aptes au travail. Par ses services publics d'emploi et par ses services de solidarité sociale, elle vise à favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de Québécoises et de Québécois aptes au travail, à mobiliser les bassins de main-d'œuvre sous-représentés sur le marché du travail, à développer les compétences et à accroître la productivité de la main-d'œuvre, et à améliorer les pratiques de gestion des ressources humaines et de formation des entreprises.

En plus des services universels offerts à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec offre des services d'emploi spécialisés aux personnes qui peuvent entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi ainsi qu'aux entreprises éprouvant des difficultés de main-d'œuvre. Emploi-Québec offre, par l'entremise de ses services de solidarité sociale, une aide financière de dernier recours aux personnes financièrement démunies ainsi qu'un soutien à l'insertion sociale et socioprofessionnelle des personnes qui ne sont pas prêtes à entreprendre immédiatement une démarche d'emploi.

Le présent PAR s'inscrit dans la planification ministérielle et est conçu dans le respect des paramètres de transfert de responsabilités de gestion des interventions sur le marché du travail convenus avec le gouvernement fédéral. Il présente les stratégies et les actions qui seront mises en œuvre en 2010-2011 par Emploi-Québec dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean pour concrétiser sa mission ainsi que pour contribuer à la réalisation des diverses stratégies gouvernementales.

Conformément aux dispositions légales, le PAR a été approuvé par le Conseil régional des partenaires du marché du travail, par la Commission des partenaires du marché du travail et par le ministre responsable de l'Emploi.

Nous espérons que ce plan d'action régional saura guider efficacement les interventions du réseau d'Emploi-Québec du Saguenay–Lac-Saint-Jean pour la prochaine année. Enfin, nous remercions tous ceux et celles qui ont participé, de près ou de loin, à l'exercice de planification 2010-2011 dont ce document est l'aboutissement.

Lucie Munger, présidente
Conseil régional des partenaires du marché du travail
Saguenay–Lac-Saint-Jean

Yvon Fleury, directeur régional
Emploi-Québec Saguenay–Lac-Saint-Jean

LA MISSION, LES CLIENTÈLES ET LES SERVICES D'EMPLOI-QUÉBEC

EMPLOI-QUÉBEC A POUR MISSION DE CONTRIBUER À DÉVELOPPER L'EMPLOI ET LA MAIN-D'ŒUVRE AINSI QU'À LUTTER CONTRE LE CHÔMAGE, L'EXCLUSION ET LA PAUVRETÉ DANS UNE PERSPECTIVE DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL.

En plus de services universels (information sur le marché du travail, placement et entrevue initiale) offerts à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec offre des services d'emploi spécialisés aux entreprises éprouvant des difficultés de main-d'œuvre ainsi qu'aux personnes qui peuvent entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi.

L'agence offre aussi, par l'entremise des services de solidarité sociale, une aide financière de dernier recours aux personnes financièrement démunies. Elle offre également un soutien à l'insertion sociale et socioprofessionnelle des personnes qui ne sont pas prêtes à entreprendre immédiatement une démarche d'emploi.

1

La problématique du marché du travail
– Les principaux enjeux –

LE CHÔMAGE DEMEURERA ÉLEVÉ

Le Saguenay–Lac-Saint-Jean fera face à un important bassin de demandeurs d'emploi en 2010 en raison de la crise économique.

L'emploi en 2009

Le Saguenay–Lac-Saint-Jean a connu un recul de 2 % de l'emploi en 2009, ce qui représente une perte de 2 800 postes. La crise forestière a encore généré de volumineuses suppressions d'emploi. En plus des problèmes du secteur forestier, la construction de la nouvelle aluminerie AP50 de Rio Tinto Alcan est au ralenti et provoque de nombreux effets négatifs chez les équipementiers régionaux. Par contre, les grands chantiers de la Réserve faunique des Laurentides et les projets hydroélectriques Eastmain-1-A et La Romaine profitent largement à la région. L'emploi recule ainsi pour une seconde année consécutive, 2008 étant aussi sous un signe négatif. Cette tendance est d'ailleurs confirmée par un recul en 2009 de l'indice des offres d'emploi d'Emploi-Québec, comparativement à 2008.

Les perspectives 2010

La récession, d'envergure mondiale, s'est manifestée à la fin de 2008 avec l'aboutissement de la crise financière et a perduré pour la majeure partie de 2009. Plusieurs pays sont entrés en récession et le Canada n'y a pas échappé. De nombreuses entreprises ont mis la clé sous la porte. Les prévisions pour 2010 indiquent un retour à la croissance économique et annoncent la fin de la crise.

Le Saguenay–Lac-Saint-Jean n'a pas fait exception et a subi aussi la récession en 2009. La région est frappée par la crise forestière depuis plusieurs années, mais celle-ci a continué de s'intensifier et elle a même eu raison de l'entreprise AbitibiBowater, qui s'est finalement placée sous la protection de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité. Avec la hausse de la valeur du dollar canadien, le marché du travail dans le secteur forestier devrait donc demeurer anémique en 2010. L'autre poumon économique du Saguenay–Lac-Saint-Jean, la transformation de l'aluminium, a aussi été secoué. Rio Tinto Alcan a ralenti la cadence de production dans certaines usines, sans toutefois faire de mises à pied. L'emploi dans le secteur de la première transformation des métaux ne devrait pas diminuer en 2010, malgré les difficultés économiques. Par contre, le ralentissement au chantier AP50 et la mise sur la glace du projet Alma II influenceront négativement l'emploi dans la construction industrielle.

L'année 2009 a été difficile pour le marché du travail au Saguenay–Lac-Saint-Jean. Les bassins de main-d'œuvre disponible ont été gonflés par les nombreuses mises à pied. Le taux de chômage a grimpé de 9 % à 10 %. Pour 2010, la situation pourrait être plus favorable, avec le retour de la croissance économique et de l'emploi. En plus, les besoins de remplacement de la main-d'œuvre seront toujours au rendez-vous. Les bassins de main-d'œuvre disponible devraient reprendre une tendance à la baisse, mais ils devraient demeurer élevés à court terme. Par conséquent, **le développement des compétences des personnes mises à pied** constitue encore le **premier enjeu** du marché du travail pour 2010 au Saguenay–Lac-Saint-Jean.

DES CHANGEMENTS QUI BOULEVERSENT LA STRUCTURE ÉCONOMIQUE

La concurrence et les changements structurels, technologiques et organisationnels qui touchent les entreprises régionales provoquent des pertes d'emploi de qualité depuis plusieurs années.

Le secteur manufacturier régional a encore vécu des heures difficiles en 2009. Les problèmes récurrents liés à ce secteur remontent à plus de trente ans et se sont amplifiés ces dernières années. Les entreprises font face à des changements technologiques, réglementaires, organisationnels et de marché importants. La concurrence extérieure s'est accrue avec la venue de nouveaux joueurs, particulièrement l'Asie. L'appréciation du dollar canadien joue, quant à elle, un rôle important dans la compétitivité des entreprises régionales. Ces changements structurels sont la source de pertes d'emploi de qualité ayant des effets d'entraînement importants dans l'ensemble de l'économie. L'emploi manufacturier régional ne cesse de reculer depuis une dizaine d'années. Il a atteint un sommet au début des années 2000 et se retrouve, en 2009, à son plus bas niveau en dix ans. En contrepartie, l'emploi dans les services a connu une croissance forte et soutenue durant cette même période.

Malgré les efforts de reconversion industrielle des deux dernières décennies, notamment dans le secteur de la deuxième transformation de l'aluminium, l'économie du Saguenay–Lac-Saint-Jean ne tire pas encore son épingle du jeu. Depuis la fusion de Rio Tinto et d'Alcan, la nouvelle entité a priorisé les activités de première transformation plutôt que de deuxième transformation, ce qui a généré de l'incertitude dans ce secteur.

Le chômage régional a baissé au cours des dernières années et l'écart entre le taux d'emploi du Saguenay–Lac-Saint-Jean et du Québec s'est maintenu, principalement en raison de la baisse de population que la région a subie. Toutefois, la crise économique a eu pour effet de rehausser le taux de chômage au même niveau qu'à la fin de 2006, mais cette situation est temporaire.

Dans ce contexte, **le maintien en emploi dans les entreprises**, notamment dans les secteurs qui ont le plus d'effets d'entraînement dans l'économie, est le **deuxième enjeu** du marché du travail au Saguenay–Lac-Saint-Jean. Le renforcement de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements constitue un élément stratégique permettant de ralentir la progression du chômage structurel et, potentiellement, de contribuer à renforcer la création d'emploi.

DES PERSONNES SANS EMPLOI ET DES POSTES VACANTS

De nombreuses personnes sont à la recherche d'un emploi et plusieurs n'ont pas de diplôme. En même temps, plusieurs entreprises éprouveraient de la difficulté à trouver de la main-d'œuvre qualifiée.

En 2009, environ 13 000 personnes cherchaient activement un emploi au Saguenay–Lac-Saint-Jean. Le taux d'activité régional était alors de 60 %. Si la main-d'œuvre était aussi active sur le marché du travail au Saguenay–Lac-Saint-Jean que dans le reste du Québec, environ 11 000 personnes de plus occuperaient ou chercheraient activement un emploi. Plusieurs segments de la population affichent un taux de participation au marché du travail inférieur à la moyenne. Les femmes, les personnes de 45 ans et plus et, dans une moindre mesure, les jeunes composent notamment ces groupes défavorisés sur le plan de l'emploi. Ils font face à diverses contraintes d'intégration au travail, tout comme d'autres groupes, dont les personnes immigrantes, les personnes handicapées, les personnes judiciarisées et les Autochtones. Mais une constante se dégage parmi ces groupes : les niveaux de scolarité et de qualification professionnelle déterminent leurs possibilités d'intégration durable en emploi.

Une main-d'œuvre disponible avec des lacunes au chapitre des compétences

La crise économique de la fin de 2008 et de 2009 a fortement gonflé les bassins de main-d'œuvre disponible par de volumineuses mises à pied, comme en fait foi le taux de chômage régional de 10 %. Comparativement à l'an dernier, cela représente une augmentation de 1 point de pourcentage. Les personnes les plus qualifiées sont les plus susceptibles d'intégrer un emploi. Parmi les personnes disponibles, plusieurs possèdent les qualifications nécessaires. Toutefois, le quart des chercheurs d'emploi n'ont pas obtenu de diplôme d'études secondaires (27 % pour l'ensemble du Québec). Parmi ceux-ci, plusieurs éprouvent des difficultés au chapitre des compétences de base (lire, écrire et compter). Leur insertion durable en emploi est d'autant plus difficile. Plusieurs chercheurs d'emploi ont aussi besoin de développer certaines compétences recherchées sur le marché du travail. Enfin, d'autres chercheurs d'emploi ont de la difficulté à s'insérer dans le marché du travail, car les entreprises exigent souvent de l'expérience. Les jeunes sont évidemment les plus touchés par ce phénomène.

Des difficultés de recrutement

L'enquête de 2007 d'Emploi-Québec auprès des entreprises de la région indique que plus du tiers éprouveraient des difficultés de recrutement. Ces difficultés durent depuis au moins quatre mois dans la très grande majorité des cas. Les entreprises exigent de plus en plus de compétences chez les travailleurs et plusieurs ont des postes vacants. Cette notion comprend des éléments de subjectivité, mais elle indique que des emplois sont disponibles pour les chômeurs ayant les compétences recherchées par ces entreprises.

Dans ce contexte de main-d'œuvre relativement abondante, de difficultés de recrutement et de postes vacants, il est impératif de favoriser le développement de compétences recherchées par les entreprises. L'amélioration de **l'appariement de la demande et de l'offre** sur le marché du travail au Saguenay–Lac-Saint-Jean constitue le **troisième enjeu**.

L'INSERTION EN EMPLOI DES PERSONNES PLUS ÉLOIGNÉES

Le volume de prestataires de l'aide de dernier recours ne cesse de diminuer, mais leur insertion est plus difficile.

Baisse du nombre de prestataires

Comme il a été mentionné précédemment, plusieurs segments du marché du travail sont formés de personnes dont le taux d'activité pourrait être haussé. Les femmes, les personnes de 45 ans et plus et les jeunes sont particulièrement visés. Avec le déclin démographique régional, ces bassins de main-d'œuvre sont en diminution et cette tendance touche également le bassin des prestataires de l'aide de dernier recours. Depuis plusieurs années, leur nombre est à la baisse au Québec et au Saguenay–Lac-Saint-Jean. Le sommet régional a été atteint en mai 1994, avec plus de 23 000 prestataires adultes. Depuis, ce volume n'a cessé de rétrécir. Il est tombé à près de 13 000 en juillet 2009, malgré la récession. Il s'agit d'une baisse de plus de 40 % en quinze ans. Dans l'ensemble du Québec, la baisse entre le sommet de 1996 et le niveau de 2009 est de 35 %.

Des personnes plus difficiles à insérer

Parmi les prestataires de l'aide financière de dernier recours, en juillet 2009, 45 % étaient des prestataires du programme de solidarité sociale, c'est-à-dire considérés comme étant des personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi. En 2000, cette proportion n'était que de 30 %. Quant aux personnes sans contraintes sévères à l'emploi (c'est-à-dire des prestataires de l'aide sociale), la durée de leur séjour à l'aide de dernier recours a augmenté. Ainsi, en 2001, environ 20 % des prestataires aptes au travail avaient bénéficié de l'aide pendant plus de dix ans de façon consécutive. Cette proportion se situe maintenant autour de 25 %.

Ainsi, le nombre de prestataires adultes diminue, et ceux qui demeurent prestataires de l'aide ont des caractéristiques qui les rendent plus difficiles à insérer sur le marché du travail. Dans ce contexte, **l'augmentation du taux d'emploi des personnes plus éloignées** est le **quatrième enjeu** du marché du travail au Saguenay–Lac-Saint-Jean.

LA RELÈVE ET LE TRANSFERT D'EXPERTISE

Le vieillissement de la population accentuera les problèmes de relève et de transfert d'expertise dans les entreprises dans les prochaines années.

La demande de main-d'œuvre est en hausse, mais l'offre diminue

La population du Québec vieillit rapidement et ce phénomène touche encore plus les régions ressources. La population en âge de travailler (15 à 64 ans) devrait diminuer dans quelques années au Québec. Au Saguenay–Lac-Saint-Jean, cette tendance est présente depuis 2001. En plus de souffrir de faibles taux de natalité et d'immigration, la région est encore aux prises avec une émigration de ses jeunes. Toutefois, le phénomène a perdu de l'ampleur au cours des dernières années et on constate une amélioration du solde migratoire de la région.

L'arrivée des baby-boomers à l'âge de la retraite générera de plus en plus de départs sur le marché du travail dans les prochaines années. Les entreprises ne remplaceront pas toutes ces personnes, mais les besoins de remplacement s'élèveront tout de même à environ 4 000 postes annuellement pendant la période 2009-2013. Le bassin de main-d'œuvre sans emploi pour répondre à cette demande ne cesse de diminuer. En effet, le taux de chômage au Saguenay–Lac-Saint-Jean était autour de 12 % au début de la décennie. En 2005 et 2006, il a glissé à 11 %. Au cours des deux dernières années, il est tombé à 9 %. Toutefois, la crise économique a rehaussé le taux de chômage à un niveau similaire à 2005-2006, soit à 10 %, mais cette hausse ne sera que temporaire. Le taux de chômage devrait redescendre sous les 10 % après la reprise.

Les entreprises devront déployer des moyens pour attirer et retenir la main-d'œuvre

La réduction du volume des bassins de main-d'œuvre aggrave les difficultés de recrutement que les entreprises éprouvent et rend encore plus difficile le transfert d'expertise. Ce phénomène touche de plus en plus les entreprises au Saguenay–Lac-Saint-Jean, en particulier la petite et la moyenne entreprise, et cette tendance s'accentuera dans les prochaines années. Les entreprises embaucheront davantage de personnes auparavant exclues du marché du travail, comme les personnes immigrantes et les personnes handicapées. Les offres d'emploi seront de plus en plus nombreuses et les jeunes pourront en profiter. Toutefois, il faudrait éviter que cela entraîne une hausse du décrochage scolaire.

Une meilleure gestion de la main-d'œuvre constitue donc un élément-clé dans la maximisation du rendement des entreprises. Des mesures de gestion prévisionnelle, de gestion intergénérationnelle et de gestion des différences culturelles devront être mises de l'avant par les entreprises. Ces mesures de gestion des ressources humaines aideront les entreprises à attirer et à retenir leur main-d'œuvre dans un contexte où celle-ci se fera de plus en plus difficile à recruter.

Ainsi, même si la rareté de main-d'œuvre ne se manifestera fortement que dans quelques années dans la région, il faut appuyer dès maintenant **l'adaptation des entreprises à la réduction des bassins de main-d'œuvre**. Il s'agit du **cinquième enjeu** du marché du travail au Saguenay–Lac-Saint-Jean.

2

Orientations, axes d'intervention, stratégies et cibles de résultats

ORIENTATIONS NATIONALES	ENJEUX RÉGIONAUX	AXES D'INTERVENTION
1. Atténuer les effets de la récession sur les travailleuses et les travailleurs ainsi que sur les entreprises et soutenir la relance de l'emploi	☞ Développement des compétences des personnes mises à pied	1.1 Rallier les personnes et les entreprises autour de l'emploi et du développement des compétences de la main-d'œuvre
2. Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois, notamment par la préparation des clientèles éloignées en prévision de la reprise économique	☞ Appariement de la demande et de l'offre de main-d'œuvre ☞ Appariement de la demande et de l'offre de main-d'œuvre ☞ Augmentation du taux d'emploi des personnes éloignées du marché du travail	2.1 Favoriser l'autonomie des clientèles et le recours aux services universels d'information sur le marché du travail et de placement pour le réemploi rapide d'un nombre maximal de chercheurs d'emploi dans les postes vacants 2.2 Intervenir de façon proactive auprès des demandeurs de prestations d'assurance-emploi et d'assistance sociale, des travailleurs licenciés et des prestataires qui présentent un potentiel d'insertion plus élevé afin d'assurer leur insertion en emploi la plus rapide possible et de contribuer ainsi au meilleur appariement de l'offre et de la demande de main-d'œuvre 2.3 Soutenir les personnes à risque de chômage de longue durée dans leurs efforts pour intégrer ou pour réintégrer le marché du travail 2.4 Renforcer les interventions auprès des personnes appartenant à des bassins de main-d'œuvre sous-représentés sur le marché du travail
3. Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment par la formation	☞ Appariement de la demande et de l'offre de main-d'œuvre ☞ Développement des compétences des personnes mises à pied ☞ Maintien en emploi ☞ Adaptation des entreprises à la réduction des bassins de main-d'œuvre ☞ Manque d'emplois	3.1 Développer les compétences de la main-d'œuvre en lien avec les besoins du marché du travail, particulièrement chez les personnes mises à pied en raison de ralentissement économique 3.2 Contribuer à une plus grande reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre 3.3 Contribuer à l'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines et de formation continue des entreprises, de manière à accroître la productivité des entreprises, à augmenter leur taux de survie, à maintenir les emplois et à mieux les préparer en vue de la reprise économique 3.4 Soutenir les entreprises qui ont des projets de maintien en emploi et de création d'emploi
4. Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale tant par ses services de solidarité sociale que par ses services d'emploi	☞ Augmentation du taux d'emploi des personnes éloignées du marché du travail	4.1 Accorder une aide financière de dernier recours aux personnes et aux familles démunies 4.2 Fournir une aide et un accompagnement structurés et adaptés aux prestataires de l'aide financière de dernier recours qui ne sont pas en mesure d'entreprendre immédiatement une démarche d'emploi 4.3 Favoriser l'engagement de l'ensemble de la société à l'endroit de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale de même que la cohérence des actions gouvernementales à cet égard
5. Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens		5.1 Accélérer la modernisation de l'offre de services d'Emploi-Québec et la consolidation de la gestion unifiée de ses services d'emploi et de ses services de solidarité sociale en fonction de la capacité organisationnelle et plus particulièrement afin de tenir compte des nombreux départs à la retraite 5.2 Accorder une attention particulière aux ressources humaines 5.3 Renforcer le partenariat 5.4 Améliorer la gestion par résultats et soutenir la planification régionale et locale 5.5 Administrer les fonds publics avec rigueur, équité et efficience 5.6 Améliorer l'information sur le marché du travail pour prise de décision tant sur le plan stratégique qu'opérationnel

ORIENTATION 1

ATTÉNUER LES EFFETS DE LA RÉCESSION SUR LES TRAVAILLEUSES ET LES TRAVAILLEURS AINSI QUE SUR LES ENTREPRISES ET SOUTENIR LA RELANCE DE L'EMPLOI

Les conditions du marché du travail au Saguenay–Lac-Saint-Jean ont été difficiles en 2009. Selon Statistique Canada, l'emploi dans la région était en baisse de 2 %, ce qui s'est traduit par la perte d'environ 2 800 emplois. La crise économique a contribué à l'aggravation de la situation de l'emploi dans les secteurs forestiers.

Le taux de chômage régional s'établit à 10 %, en hausse de 1 point de pourcentage, comparativement à l'an dernier. Il se situe au-delà de la moyenne québécoise de 9 %. Ainsi, les bassins de main-d'œuvre disponible sont en hausse de 2 000 travailleurs potentiels et s'établissent maintenant à 13 000. En 2010, malgré les possibilités de reprise économique, les bassins de main-d'œuvre disponible devraient demeurer élevés.

ENJEU RÉGIONAL - Le développement des compétences des personnes mises à pied

AXE D'INTERVENTION 1.1

Mieux préparer les entreprises, les travailleurs et les personnes mises à pied à la reprise économique

La crise économique fait courir un risque de chômage aux travailleurs. De plus, plusieurs entreprises sont en situation de ralentissement de production. Conséquemment, le développement des compétences des travailleurs favoriserait leur maintien ou leur intégration de façon durable au sein du marché du travail tout en permettant aux entreprises de profiter pleinement de la reprise.

STRATÉGIES	
Individus	
1.1.1	Offrir aux personnes qui courent un risque de chômage de courte durée les mesures d'accès rapide à l'emploi pour une recherche d'emploi efficace et une intégration durable en emploi
1.1.2	Prévoir, pour une deuxième année, une demande accrue de services par des prestataires de l'assurance-emploi
Entreprises	
1.1.3	Favoriser le développement des compétences de la main-d'œuvre en emploi pour accroître la productivité des entreprises et pour mieux les préparer à la reprise économique

Indicateurs de résultats

- Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, prestataires de l'assurance-emploi
- Nombre de prestataires de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi

ORIENTATION 2

FAVORISER LA PARTICIPATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL ET L'EMPLOI DU PLUS GRAND NOMBRE POSSIBLE DE QUÉBÉCOISES ET DE QUÉBÉCOIS, NOTAMMENT PAR LA PRÉPARATION DES CLIENTÈLES ÉLOIGNÉES À LA REPRISE ÉCONOMIQUE

Le bassin de personnes à la recherche d'un emploi demeurera élevé en 2010 au Saguenay–Lac-Saint-Jean, malgré les effets positifs qui pourraient provenir de la reprise économique. Actuellement, la main-d'œuvre disponible s'élève à environ 13 000 personnes dans la région. À ce bassin de personnes à la recherche active d'un emploi s'ajoutent les personnes présentement découragées qui entreprendraient des démarches de recherche d'emploi si les conditions du marché du travail venaient à s'améliorer. Malgré cette disponibilité de main-d'œuvre, plus du tiers des entreprises sondées dans une enquête d'Emploi-Québec en 2007 disaient éprouver des difficultés de recrutement et la majorité de celles-ci auraient des postes vacants.

ENJEU RÉGIONAL - Appariement de la demande et de l'offre de main-d'œuvre

AXE D'INTERVENTION 2.1

Favoriser l'autonomie des clientèles et le recours aux services universels d'information sur le marché du travail et de placement pour le réemploi rapide d'un nombre maximal de chercheurs d'emploi dans les postes vacants

De nombreux chercheurs d'emploi ont déjà les qualifications pour intégrer de façon durable un emploi. Ils ont besoin de diverses informations pour faciliter leur recherche. Il en est de même pour les entreprises lorsqu'elles cherchent des candidats pour combler des emplois qu'elles offrent. Une plus grande circulation de l'information sur les compétences recherchées par les employeurs et les candidats disponibles favoriserait un meilleur appariement de l'offre et de la demande de main-d'œuvre.

STRATÉGIES	
Individus	
2.1.1	Informer de façon systématique nos clientèles, dans les centres locaux d'emploi (CLE), de nos services d'information sur le marché du travail et de placement
2.1.2	Accroître l'utilisation des services en ligne dans les actions posées par Emploi-Québec auprès des individus
2.1.3	Accroître la promotion des services en ligne auprès des individus
Entreprises	
2.1.4	Mieux cibler la promotion de nos services en ligne (placement en ligne et IMT en ligne) auprès des entreprises
2.1.5	Apporter une attention particulière, au chapitre du placement, aux entreprises aux prises avec des difficultés de recrutement de main-d'œuvre

ENJEU RÉGIONAL - Appariement de la demande et de l'offre de main-d'œuvre

AXE D'INTERVENTION 2.2

Intervenir de façon proactive auprès des demandeurs de prestations d'assurance-emploi et d'assistance sociale, des travailleurs licenciés et des prestataires qui présentent un potentiel d'insertion plus élevé afin d'assurer leur insertion en emploi la plus rapide possible et de contribuer ainsi au meilleur appariement de l'offre et de la demande de main-d'œuvre

Environ 13 000 personnes cherchaient activement un emploi au Saguenay–Lac-Saint-Jean en 2009. Ce bassin, qui était à la baisse dans les dernières années, a augmenté en raison de la crise économique et devrait demeurer élevé en 2010, malgré les prévisions de reprise. Par ailleurs, on observe une grande hétérogénéité chez cette main-d'œuvre. Le quart ne possède pas de diplôme d'études secondaires; plusieurs ont de la difficulté à intégrer un emploi en raison d'un manque d'expérience, alors que d'autres doivent développer des compétences en savoir-être. Ainsi, une partie de l'effectif des chercheurs d'emploi de la région fait face à des périodes de chômage de courte durée, de sorte que leur probabilité de réinsertion en emploi est élevée. Une partie de ceux-ci n'a pas besoin d'aide pour une insertion durable en emploi. Pour d'autres, la durée de leur période de chômage peut s'allonger en l'absence d'une intervention des services publics d'emploi. Dans leur cas, une mesure de courte durée est souhaitable.

STRATÉGIES

2.2.1	Assurer un fonctionnement plus efficace des services d'accueil, d'évaluation et de référence afin de diriger les clientèles aux services appropriés, incluant les services en ligne, visant notamment à renforcer le continuum de services vers l'emploi
2.2.2	Mieux cibler la clientèle qui présente un potentiel d'insertion plus élevé, notamment avec l'utilisation de SIRAD
2.2.3	Accentuer nos efforts de mobilisation de la clientèle vers l'insertion en emploi, notamment en les informant systématiquement des avantages procurés par le travail
2.2.4	Mettre de l'avant des moyens afin d'assurer un meilleur arrimage entre les emplois cachés ou connus et les candidats potentiels
2.2.5	Maximiser le recours aux ressources externes afin d'offrir davantage de services spécialisés

Indicateurs de résultats

- Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi
- Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi

ENJEU RÉGIONAL - Augmentation du taux d'emploi des personnes plus éloignées du marché du travail

AXE D'INTERVENTION 2.3

Soutenir les personnes à risque de chômage de longue durée dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail

Avec la crise économique, le marché du travail s'est détérioré significativement et de nombreux travailleurs ont été mis à pied. Plusieurs personnes sans emploi au Saguenay–Lac-Saint-Jean se sont découragées. Elles ne cherchent plus d'emploi; elles ne sont donc pas comptabilisées dans le calcul du taux de chômage. Plusieurs de ces chômeurs découragés sont prestataires d'une aide financière de dernier recours. On comptait environ 13 500 personnes adultes prestataires de l'aide financière de dernier recours en juillet 2009 dans la région. De ce nombre, environ 4 500 n'avaient pas de contraintes à l'emploi. Parmi ces derniers, deux sur trois dépendent de ce régime de soutien du revenu depuis plus de deux ans depuis leur dernière admission au programme. Cela illustre bien les difficultés marquées pour cette partie de la population à occuper un emploi.

STRATÉGIES	
2.3.1	Mieux cibler les personnes qui ont le plus de potentiel d'intégration au marché du travail parmi les participants des programmes d'assistance sociale, notamment avec l'utilisation de SIRAD
2.3.2	Poursuivre nos efforts dans le cadre du Pacte pour l'emploi afin d'augmenter l'intégration au marché du travail des personnes plus éloignées du marché du travail
2.3.3	Accentuer nos efforts de mobilisation de la clientèle des programmes d'assistance sociale vers l'insertion en emploi, notamment en les informant systématiquement des avantages procurés par le travail
2.3.4	Mettre davantage l'accent sur le suivi et sur l'accompagnement des individus dans leur démarche d'insertion et de maintien en emploi

Indicateurs de résultats

- Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants des programmes d'assistance sociale
- Nombre de prestataires de l'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi

ENJEU RÉGIONAL - Augmentation du taux d'emploi des personnes plus éloignées du marché du travail

AXE D'INTERVENTION 2.4

Renforcer les interventions auprès des personnes appartenant à des bassins de main-d'œuvre sous-représentés sur le marché du travail

Le phénomène du chômage de longue durée touche davantage des sous-groupes de la population particulièrement défavorisés sur le plan de l'emploi. Il engendre des coûts économiques et sociaux très importants. Six segments de la population sont considérés comme étant plus défavorisés sur le plan de l'emploi. Leur taux de participation au marché du travail pourrait être rehaussé, mais les personnes de ces groupes font face à plusieurs contraintes quant à leur intégration au marché du travail. Ces groupes sont les jeunes, les femmes, les personnes de 45 ans et plus, les contrevenants adultes, les personnes immigrantes et les personnes handicapées.

Les 49 000 **jeunes** (15 à 29 ans) de la région, comme l'ensemble de la population, font face à un marché du travail régional aux conditions plus difficiles que celui de l'ensemble du Québec. Environ 5 200 jeunes se cherchaient activement un emploi en 2009 au Saguenay–Lac-Saint-Jean. Les jeunes qui tentent d'intégrer le marché du travail se butent très souvent à leur manque d'expérience. En effet, dans un contexte de main-d'œuvre abondante, les entreprises demandent souvent une expérience de travail, ce qui rend plus difficile l'accès à un premier emploi pour plusieurs jeunes. On constate cependant que ce phénomène a moins d'ampleur que par le passé, car la main-d'œuvre se fait plus difficile à recruter et certaines entreprises diminuent leurs exigences au chapitre de l'expérience.

La participation au marché du travail est moins forte chez les hommes de la région, en comparaison des hommes au Québec. Leur taux d'activité est, en moyenne, inférieur de 3 points de pourcentage à celui des hommes de l'ensemble du Québec. On observe aussi cette situation chez les femmes, mais l'écart est beaucoup plus grand, soit de 7 points. Par ailleurs, les femmes sont beaucoup plus nombreuses que les hommes à occuper des emplois atypiques et elles ont un salaire moyen inférieur à celui des hommes. Elles assument encore souvent seules la totalité des responsabilités familiales et domestiques, ce qui rend plus difficile leur intégration au marché du travail.

Avec le vieillissement de la population, le groupe des **45 ans et plus** prendra de plus en plus d'importance sur le marché du travail. Il représente actuellement 45 % de la population active au Saguenay–Lac-Saint-Jean. Les difficultés d'insertion sur le marché du travail augmentent avec l'âge. Ainsi, le maintien en emploi de ces personnes est prioritaire. Mais, lorsqu'elles cherchent un emploi, plusieurs facteurs réduisent leurs possibilités d'insertion : préjugés des employeurs, qualifications trop faibles ou inadaptées à la demande, capacités limitées de développement des compétences et inexpérience en recherche d'emploi. Toutefois, le vieillissement de la population devrait générer une plus grande rareté de main-d'œuvre dans les prochaines années, ce qui devrait faciliter l'insertion en emploi des plus âgés.

En 2006, la population du Saguenay–Lac-Saint-Jean comptait alors pour près de 4 % de l'ensemble du Québec, mais pour 0,2 % seulement des **personnes immigrantes** (nées hors du Canada), soit un poids relatif vingt fois inférieur. Plusieurs éléments constituent un frein à la venue en plus grand nombre d'immigrants au Saguenay–Lac-Saint-Jean. La méconnaissance de la langue française, la quasi-absence de communautés immigrantes, les préjugés encore présents envers ces personnes et la difficulté des immigrants à faire reconnaître leurs acquis professionnels comptent parmi ces facteurs. Toutefois, le difficile contexte du marché de l'emploi est un facteur majeur, qui toutefois perdra de son importance dans les prochaines années en raison des déficits de main-d'œuvre appréhendés.

Les **personnes handicapées** sont parmi les plus défavorisées sur le plan de l'emploi. Plusieurs facteurs limitent les possibilités d'intégration durable en emploi des personnes handicapées : plus faible scolarité, processus d'insertion en emploi plus long, besoin de plus de suivi en emploi, préjugés des employeurs, adaptations de l'environnement physique de l'emploi et problèmes de transport.

Les **personnes judiciarisées** font face à diverses contraintes qui minent leur possibilité d'intégration en emploi. Elles sont aux prises avec des préjugés sociaux, manquent de stabilité et de motivation, et ont une faible estime de soi. Elles sont souvent analphabètes ou ont une formation déficiente, sont déphasées et connaissent mal le marché du travail, ont peu ou pas d'expérience et ne connaissent pas les techniques de recherche d'emploi. Ces personnes ont des besoins criants en matière de connaissance du marché du travail, de technique de recherche d'emploi, de développement des compétences et d'acquisition d'expérience de travail.

Au sein de ces groupes défavorisés sur le plan de l'emploi, il existe une grande hétérogénéité des risques de chômage de longue durée. Toutefois, **une constante se dégage : les niveaux de scolarité et de qualification professionnelle constituent des variables fondamentales quant aux possibilités d'intégration durable en emploi de ces personnes**. Bien souvent, lorsqu'elles entreprennent des démarches de scolarisation ou de qualification, elles requièrent davantage de suivi pour atteindre leur objectif.

STRATÉGIES

2.4.1	Maximiser le recours aux ressources externes afin d'offrir davantage de services spécialisés aux personnes appartenant à des bassins de main-d'œuvre sous-représentés sur le marché du travail
2.4.2	Renforcer le partenariat avec les ressources externes et harmoniser leurs offres de services avec les besoins de nos clientèles liés au marché du travail
2.4.3	S'inscrire dans les différentes stratégies, ententes et approches spécifiques d'Emploi-Québec à l'égard des personnes appartenant à des bassins de main-d'œuvre sous-représentés sur le marché du travail
2.4.4	Enclencher la mise en œuvre de la Stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine en réalisant, en collaboration avec les organismes qui travaillent auprès des groupes de femmes sous-représentés sur le marché du travail, des projets visant à favoriser l'intégration et le maintien en emploi de ces femmes; et en favorisant la participation des femmes handicapées aux mesures, notamment à la mesure Contrat d'intégration au travail et au Programme de subventions aux entreprises adaptées
2.4.5	S'assurer d'un arrimage plus étroit entre la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées et le Pacte pour l'emploi
2.4.6	Agir comme partenaire à l'intérieur des différentes initiatives du milieu régional à l'égard des groupes sous-représentés sur le marché du travail (jeunes, immigrants, etc.)
2.4.7	Sensibiliser les entreprises à l'embauche de personnes appartenant à des bassins de main-d'œuvre sous-représentés sur le marché du travail

ORIENTATION 3

CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ ET DE LA CAPACITÉ D'ADAPTATION DES ENTREPRISES AUX CHANGEMENTS, NOTAMMENT PAR LA FORMATION

Depuis plusieurs années, la base économique du Saguenay–Lac-Saint-Jean s'effrite. La structure manufacturière s'érode, alors que le secteur tertiaire fournit de plus en plus d'emplois, mais, en général, de moindre qualité. Par ailleurs, la hausse du dollar canadien par rapport à la devise américaine au cours des dernières années a réduit la compétitivité des entreprises exportatrices régionales. Ainsi, le retour à la quasi-parité entre ces deux monnaies aggrave la situation et influence négativement la performance des entreprises. Par contre, les nouvelles technologies sont plus accessibles, en raison de la baisse de leur prix relatif.

Dans ce contexte, le maintien de l'emploi dans les entreprises et secteurs d'activité qui sont les plus à risque de perdre des emplois et qui ont le plus d'effets d'entraînement dans l'économie est prioritaire. À ce titre, la priorité doit être donnée au renforcement de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment par l'amélioration de la qualité de la main-d'œuvre, un des facteurs déterminants de la compétitivité des entreprises.

Avec la récession, plusieurs entreprises ont fait des mises à pied. Le développement des compétences de ces travailleurs en période d'arrêt de travail apparaît stratégique, notamment pour assurer un meilleur redémarrage des entreprises lors de la reprise économique.

Le vieillissement de la population marquera de plus en plus le Saguenay–Lac-Saint-Jean dans les prochaines années. Le manque de main-d'œuvre généralisé ne touche pas encore la région, mais il est à ses portes. Les entreprises doivent s'y préparer en mettant de l'avant des moyens qui attireront, retiendront et développeront la main-d'œuvre.

ENJEUX RÉGIONAUX - Développement des compétences des personnes mises à pied, Appariement de la demande et de l'offre de main-d'œuvre et Maintien en emploi

AXE D'INTERVENTION 3.1

Développer les compétences de la main-d'œuvre en lien avec les besoins du marché du travail, particulièrement chez les personnes mises à pied en raison du ralentissement économique

La main-d'œuvre disponible est abondante dans la région; en général, elle possède les qualifications nécessaires pour obtenir un emploi. Toutefois, 25 % des chercheurs d'emploi (27 % dans l'ensemble du Québec) n'ont pas obtenu de diplôme d'études secondaires. Parmi ceux-ci, plusieurs éprouvent des difficultés au chapitre des compétences de base (lire, écrire et compter). Leur insertion durable en emploi est d'autant plus difficile. Ainsi, plusieurs chercheurs d'emploi ne peuvent intégrer le marché du travail en raison de compétences inadaptées à la demande des entreprises ou par un manque de reconnaissance de leurs qualifications.

Malgré l'abondance de main-d'œuvre, plusieurs entreprises de la région estiment avoir des difficultés à trouver la main-d'œuvre dont elles ont besoin et plusieurs disent avoir des postes vacants. L'enquête d'Emploi-Québec de 2007 indique que plus de 30 % d'entre elles ont des difficultés de recrutement. Celles-ci risquent d'être exacerbées à moyen et long terme. En effet, avec le vieillissement de la population, les bassins de main-d'œuvre risquent d'être moins volumineux. La demande de compétences des entreprises se maintiendra et pourrait même s'amplifier. La main-d'œuvre ne possédant pas de compétences professionnelles en demande sur le marché du travail risque d'éprouver beaucoup de difficultés à s'insérer de façon durable en emploi.

STRATÉGIES	
3.1.1	Inciter les chercheurs d'emploi, notamment les personnes mises à pied à la suite du ralentissement économique, à acquérir une formation qualifiante en lien avec les perspectives professionnelles, notamment en valorisant les métiers spécialisés nécessitant une formation professionnelle ou technique
3.1.2	Améliorer nos connaissances des bassins de main-d'œuvre dans la région, notamment par l'utilisation de données fiables et complètes sur les caractéristiques des prestataires de l'aide de dernier recours et des participants aux mesures
3.1.3	Rehausser les compétences de la main-d'œuvre par le biais de la formation de base et de la formation continue, notamment auprès des personnes en emploi
3.1.4	Favoriser la diversification des modes de formation (apprentissage virtuel, formation en alternance travail-études, formation à temps partiel, formation de courte durée), notamment en période d'arrêt de travail ou de ralentissement

ENJEUX RÉGIONAUX - Développement des compétences des personnes mises à pied et Maintien en emploi

AXE D'INTERVENTION 3.2

Contribuer à une plus grande reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Malgré la diminution des bassins de main-d'œuvre disponible, les entreprises rechercheront toujours des travailleurs qualifiés. Par conséquent, les personnes en emploi et les chercheurs d'emploi auront toujours intérêt à faire valoir et à développer leurs compétences. Parmi ces personnes, plusieurs n'ont pas de diplôme reconnu. Elles ont développé et acquis des compétences grâce à leur expérience en emploi. Lorsqu'elles se retrouvent sans emploi ou lorsqu'elles désirent changer d'emploi, elles ne peuvent souvent faire reconnaître et faire valoir ces compétences auprès des employeurs.

STRATÉGIES	
3.2.1	Favoriser la reconnaissance des compétences découlant de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre
3.2.2	Soutenir et promouvoir la mise en place de mutuelles de formation

ENJEUX RÉGIONAUX - Maintien en emploi et Adaptation des entreprises à la réduction des bassins de main-d'œuvre

AXE D'INTERVENTION 3.3

Contribuer à l'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines et de formation continue des entreprises, de manière à accroître la productivité des entreprises, à augmenter leur taux de survie, à maintenir les emplois et à mieux les préparer en vue de la reprise économique

Le chômage structurel frappe durement le Saguenay–Lac-Saint-Jean. Les changements dans l'environnement des entreprises sont très rapides et cette tendance se poursuivra à moyen terme. La capacité d'innovation et d'adaptation des entreprises, renforcée par la présence d'une main-d'œuvre qualifiée et capable de s'adapter rapidement, constitue un facteur de survie. C'est aussi une condition nécessaire au maintien en emploi de nombreux travailleurs.

Les bassins de main-d'œuvre de la région diminuent en raison du vieillissement de la population. Cette tendance s'accentuera dans les prochaines années. Par contre, les personnes immigrantes et les personnes handicapées seront de plus en plus nombreuses à offrir leurs services aux employeurs de la région, ce qui viendra atténuer la baisse des bassins de main-d'œuvre. Les entreprises doivent réagir à cette baisse de l'offre de main-d'œuvre et à cette modification dans les caractéristiques de l'offre de main-d'œuvre. Elles doivent s'assurer d'un transfert d'expertise et mettre en place des mesures visant à attirer, à retenir et à développer leur main-d'œuvre.

Des lacunes dans les compétences minimales comme lire, écrire et compter entravent la capacité d'adaptation des travailleurs en emploi. Dans ce contexte, pour leur survie, les entreprises doivent investir davantage dans la formation de leur main-d'œuvre. Un travailleur sur huit ne possède pas de diplôme d'études secondaires dans la région. Ces personnes en emploi sont les plus vulnérables quant à une perte potentielle d'emploi.

En plus de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, certaines caractéristiques propres à l'entreprise ou à son secteur d'activité influent également sur le risque des entreprises de perdre, de ne pas créer ou de ne pas combler des emplois. Dans un contexte de ressources limitées, il est primordial d'intervenir auprès de ces entreprises.[1]

STRATÉGIES

3.3.1	Poursuivre nos interventions auprès des entreprises qui sont les plus à risque de perdre, de ne pas créer ou de ne pas combler des emplois, plus particulièrement dans le secteur de la forêt et du bois et leurs filières
3.3.2	Accentuer nos relations avec les comités sectoriels afin de mieux cerner les besoins du marché du travail
3.3.3	Sensibiliser davantage les entreprises aux nouveaux problèmes de main-d'œuvre sur les plans prévisionnel, intergénérationnel et interculturel
3.3.4	Cibler, parmi les métiers disponibles dans le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT), ceux présents dans les secteurs à risque ou ayant le plus d'effets d'entraînement
3.3.5	Soutenir davantage l'effort de formation continue des entreprises afin de favoriser la rétention en emploi des travailleurs, compte tenu des difficultés de recrutement

[1] Les secteurs d'activité économique reconnus comme étant les plus à risque de ne pas maintenir, combler ou créer des emplois au Saguenay-Lac-Saint-Jean sont les suivants : agriculture, exploitation forestière, aliments et boissons, bois, pâtes et papiers, produits métalliques et deuxième transformation de l'aluminium, transport et entreposage, communications, services aux entreprises, services de santé et tourisme (certaines entreprises de l'hébergement et restauration et des divertissements et loisirs). Les secteurs d'activité ayant le plus d'effets d'entraînement sont, en général, le secteur manufacturier et le secteur tertiaire-moteur.

Indicateurs de résultats

- Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives
- Nombre de nouvelles ententes de qualification (PAMT)

ENJEU RÉGIONAL - Maintien en emploi dans les entreprises

AXE D'INTERVENTION 3.4

Soutenir les entreprises qui ont des projets de maintien en emploi et de création d'emploi

Les efforts de reconversion industrielle des dernières années du Saguenay–Lac-Saint-Jean ont commencé à porter fruit. Cependant, ce n'est pas encore suffisant pour permettre à la région de tirer son épingle du jeu. La croissance de l'emploi dans la région a été à peu près aussi rapide que celle du Québec de 1987 jusqu'en 1995. Depuis, le Saguenay–Lac-Saint-Jean n'arrive pas à suivre le rythme de l'ensemble du Québec. De plus, la crise économique actuelle toucherait plus fortement le marché du travail de la région que de l'ensemble du Québec. Les mises à pied sont, en conséquence, plus nombreuses, ce qui contribue à l'accroissement des disparités entre les deux marchés du travail.

Le manque d'emplois est un problème important du marché du travail au Saguenay–Lac-Saint-Jean. Dans ce contexte, le maintien en emploi dans les entreprises dans les secteurs d'activité névralgiques de l'économie est prioritaire. Pour combattre le manque d'emplois, l'appui aux entreprises désireuses de créer des emplois dans des activités non concurrentes à celles des entreprises présentes au Saguenay–Lac-Saint-Jean constitue un élément important de la lutte au manque d'emplois.

STRATÉGIES

3.4.1	S'inscrire dans les créneaux prioritaires de développement socio-économique de la région (transformation de l'aluminium, agriculture nordique, tourisme d'aventure et écotourisme, produits à valeur ajoutée de deuxième et troisième transformation du bois des essences de la forêt boréale), en collaboration avec la conférence régionale des élus (CRE)
3.4.2	Soutenir les entreprises dans la mise en œuvre de leurs projets de maintien en emploi et de création d'emploi par le biais de l'offre de services intégrée d'Emploi-Québec

ORIENTATION 4

POURSUIVRE LES ACTIONS VISANT À LUTTER CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE TANT PAR SES SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE QUE PAR SES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

Avec le déclin démographique du Saguenay–Lac-Saint-Jean, le nombre de prestataires de l'aide de dernier recours ne cesse de régresser au Saguenay–Lac-Saint-Jean. De 23 000 en 1994, ce volume est tombé sous la barre des 13 500 en juillet dernier, et cela se poursuit. Il s'agit d'une baisse de plus de 40 % en quinze ans. De ceux-ci, 45 % sont des prestataires du programme de solidarité sociale, c'est-à-dire considérés comme étant des personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi. Dix ans plus tôt, cette proportion n'était que de 25 %.

ENJEU RÉGIONAL - Augmentation du taux d'emploi des personnes éloignées du marché du travail

AXE D'INTERVENTION 4.1

Accorder une aide financière de dernier recours aux personnes et aux familles démunies

On compte ainsi environ 7 500 prestataires de l'aide sociale (c'est-à-dire sans contraintes sévères à l'emploi) dans la région. Près du quart ont moins de 30 ans et, de ceux-ci, les deux tiers ont une scolarité inférieure à un 5e secondaire.

La durée de séjour à l'aide financière de dernier recours a augmenté dans les dernières années. Ainsi, en 2000, environ 43 % des prestataires aptes au travail avaient bénéficié de l'aide pendant plus de dix ans. Cette proportion se situe maintenant autour de 55 %. Environ deux tiers bénéficient de prestations depuis deux années consécutives. On constate donc que le nombre de personnes prestataires diminue, mais aussi que celles qui demeurent prestataires de l'aide ont des caractéristiques qui les rendent plus difficiles à insérer sur le marché du travail.

ENJEU RÉGIONAL - Augmentation du taux d'emploi des personnes éloignées du marché du travail

AXE D'INTERVENTION 4.2

Fournir une aide et un accompagnement structurés et adaptés aux prestataires de l'aide financière de dernier recours qui ne sont pas en mesure d'entreprendre immédiatement une démarche d'emploi

La pauvreté peut être mesurée par différents indicateurs. Selon un indice de pauvreté au chapitre matériel (basé sur la scolarité, le taux d'emploi et le revenu moyen), le Saguenay–Lac-Saint-Jean se situait sous la moyenne du Québec en 1996. En 2001, cet écart s'était agrandi de près de 20 %. Tous les territoires de la région sont marqués par ces différences avec le Québec.

ENJEU RÉGIONAL - Augmentation du taux d'emploi des personnes éloignées du marché du travail

AXE D'INTERVENTION 4.3

Favoriser l'engagement de l'ensemble de la société à l'endroit de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, de même que la cohérence des actions gouvernementales à cet égard

ORIENTATION 5

AMÉLIORER LA PRESTATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

Cette orientation vise à accroître l'efficacité des interventions d'Emploi-Québec dans le contexte d'une gestion par résultats, décentralisée et en partenariat, et à mettre en œuvre une offre de services qui réponde le mieux possible et au meilleur coût aux besoins des citoyennes et citoyens et à la diversité des réalités régionales et territoriales.

AXE D'INTERVENTION 5.1

Accélérer la modernisation de l'offre de services d'Emploi-Québec et la consolidation de la gestion unifiée de ses services d'emploi et de ses services de solidarité sociale en fonction de la capacité organisationnelle et plus particulièrement afin de tenir compte des nombreux départs à la retraite

Apporter une attention particulière au continuum dans lequel doivent s'inscrire les services d'emploi et le Programme d'aide et d'accompagnement social, à la mise en place d'un continuum de services aux entreprises et au renforcement stratégique de ces derniers, à la diversification des modes de prestations de services, au développement des services à distance sur Internet, à la création de centres de traitement spécialisés, à la rationalisation des points de service et à la révision de l'organisation du travail.

AXE D'INTERVENTION 5.2

Accorder une attention particulière aux ressources humaines

Mettre de l'avant des activités visant l'amélioration de la santé des personnes en emploi, le maintien en emploi du personnel expérimenté, le transfert d'expertise et la préparation de la relève.

AXE D'INTERVENTION 5.3

Renforcer le partenariat

Contribuer à la mise en œuvre de l'entente convenue entre le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail en décembre 2005. Optimiser le recours aux ressources externes et aux organismes en développement de l'employabilité, afin de profiter de l'effet de levier que ce recours permet et de l'expertise des partenaires pour intervenir plus efficacement auprès des diverses clientèles d'Emploi-Québec. S'assurer que l'offre de services des ressources corresponde aux besoins des clientèles, en renforçant leur reddition de comptes et en faisant en sorte que leur gestion soit axée sur leur performance en matière d'insertion en emploi. Resserrer les collaborations entre le Conseil régional des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les services aux entreprises d'Emploi-Québec en vue d'assurer une meilleure définition des besoins de main-d'œuvre des entreprises et une réponse plus rapide à ces besoins.

AXE D'INTERVENTION 5.4

Améliorer la gestion par résultats et soutenir la planification régionale et locale

Tirer pleinement profit de la présence du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT), de l'autonomie de ce dernier et de la gestion décentralisée d'Emploi-Québec pour adapter les interventions d'Emploi-Québec à la diversité du marché du travail et des besoins de la population de la région. Renforcer le pouvoir d'influence du CRPMT auprès de la conférence régionale des élus pour arrimer le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi au développement socio-économique de la région. Faire en sorte que le plan d'action régional soit conçu à partir d'une définition structurée des besoins de main-d'œuvre des entreprises et qu'il reflète la réponse à ces besoins.

AXE D'INTERVENTION 5.5
Administrer les fonds publics avec rigueur, équité et efficience

Emploi-Québec continuera de s'assurer que chaque personne prestataire reçoit le montant exact auquel elle a droit. L'agence poursuivra l'ensemble de ses activités destinées à assurer la conformité de l'aide versée. En matière d'emploi, elle poursuivra ses efforts en vue d'améliorer l'efficience des interventions, notamment par le déploiement d'un outil informatique permettant de fournir aux intervenants du réseau un outil de repérage et de gestion des individus susceptibles de participer à des mesures favorisant leur insertion en emploi.

AXE D'INTERVENTION 5.6
Améliorer l'information sur le marché du travail pour la prise de décision tant sur le plan stratégique qu'opérationnel

Il s'agit notamment de conseiller la clientèle d'Emploi-Québec dans sa recherche d'emploi et en matière d'orientation scolaire et professionnelle, et de soutenir les décisions relatives à la formation et au développement des compétences, à l'immigration, à l'intégration en emploi des clientèles éloignées du marché du travail, à la restructuration des bassins de main-d'œuvre des secteurs industriels et vulnérables, et à la prévention des pénuries, en assurant la mise à jour des tableaux de bord formation-emploi et la veille des besoins de main-d'œuvre et de formation, et en contribuant au développement du gouvernement en ligne et de l'espace emploi des portails gouvernementaux.

3
Répartition du budget d'intervention et des cibles de résultats

Le budget d'intervention pour l'année 2010-2011 est de 37 608 200 $. Il est composé de fonds provenant du Québec et de fonds fédéraux provenant du Compte d'assurance-emploi, selon l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. L'***annexe 1*** permet de visualiser la répartition du budget d'intervention, notamment la répartition entre les centres locaux d'emploi (CLE) de la région.

La répartition du budget d'intervention entre les CLE de la région est déterminée à partir d'un modèle régional de répartition qui est adapté à celui utilisé par Emploi-Québec pour répartir les budgets d'intervention entre les régions du Québec.

En fait, notre modèle de répartition budgétaire est subdivisé en deux, soit un modèle de répartition pour les fonds du Compte d'assurance-emploi qui sont utilisés pour les prestataires de l'assurance-emploi, pour les entreprises et les personnes en emploi, et un autre pour les fonds du Québec qui sont utilisés exclusivement pour les prestataires de l'aide financière de dernier recours.

Cela permet de mieux répartir chacun des fonds en fonction du bassin de clientèle potentielle de chaque territoire qui est le plus susceptible de recevoir des services des CLE. Ainsi, chaque CLE reçoit une proportion de chacun des fonds qui varie d'un territoire à l'autre en tenant compte de la population du territoire d'abord, mais aussi de facteurs aggravants reliés à chacun des territoires de CLE, notamment le taux de chômage de la population, le nombre de prestataires de l'assurance-emploi et de l'aide financière de dernier recours, le nombre de jeunes de 15-34 ans, le nombre de personnes de 45 ans et plus, le nombre d'emplois nécessitant un diplôme d'études secondaires ou moins, etc. Ces facteurs aggravants peuvent faire en sorte qu'un territoire de CLE reçoive davantage de budget et une cible plus élevée que la proportion de sa population (ou l'inverse).

Le modèle que nous avons conçu pour la répartition des cibles de résultats entre les CLE est basé, en bonne partie, sur celui de la répartition du budget d'intervention. Ainsi, la plupart des variables ou des critères de répartition qu'il utilise sont basés sur notre modèle de répartition budgétaire. Par exemple, la variable de répartition qui sert à répartir la cible du nombre de participants de l'aide financière de dernier recours par territoire est basée sur la proportion que recevra un CLE en fonds du Québec. La répartition des cibles de résultats entre les CLE de la région se retrouve à l'***annexe 2.***

ANNEXE 1

Répartition du budget d'intervention 2010-2011

BUDGET 2010-2011	TOTAL	%	Fonds du Québec	%	Fonds fédéraux	%
BUDGET TOTAL	37 608 200 $		9 496 400 $	25,25 %	28 111 800 $	74,75 %
Enveloppes spécifiques		% du budget total				
CIT (contrats d'intégration au travail)	1 700 000 $	4,5 %	1 700 000 $	100,0 %	0 $	0 %
Jeunes en action	510 488 $	1,4 %	336 412 $	65,9 %	174 076 $	34,1 %
PRIIME	0 $	0,0 %	0 $	0 %	0 $	0 %
Stratégie forestière*	4 390 200 $	11,7 %	0 $	0 %	4 390 200 $	100,0 %
Pacte pour l'emploi et Pacte pour l'emploi Plus	7 957 600 $	21,2 %	3 021 300 $	38,0 %	4 936 300$	62,0 %
Total partiel	14 558 288 $	38,7 %	5 057 712 $	34,7 %	9 500 576 $	63,5 %
Budget des mesures actives	23 049 912 $	61,3 %	4 438 688 $	19,3 %	18 611 224 $	80,7 %
Réserves et activités régionalisées		% du budget des mesures actives				
Activités régionalisées	1 347 244 $	5,8 %	77 220 $	5,7 %	1 270 024 $	94,3 %
Réserve entreprises d'insertion de portée locale	385 091 $	1,7 %	292 669 $	76,0 %	92 422 $	24,0 %
Réserve ressources externes de portée régionale	1 412 900 $	6,1 %	443 650 $	31,4 %	969 249 $	68,6 %
Total partiel	3 145 434 $	13,6 %	813 539 $	25,9 %	2 331 695 $	74,1 %
Budget initial à répartir dans les CLE	19 904 678 $	86,4 %	3 625 149 $	18,2 %	16 279 529 $	81,8 %
Budget initial des CLE selon modèle de répartition		% du budget initial des CLE 2010-2011				
CLE Lac-Saint-Jean-Est	3 797 295 $	19,1 %	616 275 $	16,2 %	3 181 020 $	83,8 %
CLE de Chicoutimi	4 984 883 $	25,0 %	921 513 $	18,5 %	4 063 370 $	81,5 %
CLE de Jonquière	4 405 464 $	22,1 %	1 073 044 $	24,4 %	3 332 420 $	75,6 %
CLE Maria-Chapdelaine	2 301 819 $	11,6 %	299 437 $	13,0 %	2 002 382 $	87,0 %
CLE de Roberval	2 730 055 $	13,7 %	428 130 $	15,7 %	2 301 925 $	84,3 %
CLE de La Baie	1 685 161 $	8,5 %	286 749 $	17,0 %	1 398 412 $	83,0 %
Total partiel	19 904 678 $	100,0 %	3 625 149 $	18,2 %	16 279 529 $	81,8 %

* Inclut un montant de 1 865 700 $ provenant du Pacte pour l'emploi Plus secteur forêt.

ANNEXE 2

Répartition des cibles de résultats 2010-2011

INDICATEURS DE RÉSULTATS	LAC-SAINT-JEAN-EST		CHICOUTIMI		JONQUIÈRE		MARIA-CHAPDELAINE		ROBERVAL		LA BAIE		SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN	
	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	2 628	**2 685**	3 697	**3 694**	2 960	**3 029**	1 486	**1 545**	1 794	**1 890**	1 154	**1 159**	13 719	**14 000**
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, prestataires de l'assurance-emploi	1 430	**1 443**	1 760	**1 776**	1 551	**1 577**	828	**858**	966	**1 018**	650	**644**	7 185	**7 317**
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants des programmes d'assistance sociale	588	**561**	941	**1 102**	1 101	**763**	291	**272**	421	**390**	287	**212**	3 629	**3 300**
Nombre de nouvelles ententes de qualification (cible à venir)	42	**37**	66	**57**	53	**46**	19	**17**	26	**23**	18	**16**	225	**195**
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	1 229	**1 304**	1 722	**1 770**	1 391	**1 491**	695	**750**	839	**918**	541	**567**	6 417	**6 800**
Nombre de prestataires de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	443	**496**	546	**610**	481	**542**	257	**295**	299	**350**	201	**221**	2 227	**2 514**
Nombre de participants des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	260	**221**	415	**434**	486	**300**	129	**107**	186	**154**	127	**84**	1 602	**1 300**
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	77	**77**	110	**114**	65	**66**	61	**60**	60	**62**	31	**32**	404	**411**

ANNEXE 3

Liste des membres du CRPMT

EMPLOI-QUÉBEC SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN
CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Membres représentant la main-d'œuvre	Membres représentant les entreprises	Milieu communautaire et de l'enseignement
Cottenoir, Engelbert, vice-président Président CSN Saguenay–Lac-Saint-Jean Chicoutimi	**Munger, Lucie, présidente** Comptable agréée Mallette, SENC Alma	**Simard, Isabelle, vice-présidente** Coordonnatrice Carrefour Jeunesse-emploi Dolbeau-Mistassini
Crevier, Jean-Marc Représentant régional FTQ Jonquière	**Duchesne, Tony** Directeur des ressources humaines LAR Machinerie Métabetchouan	**Tremblay, Gérald** Directeur général Groupe Coderr Alma
Morel, Pierre Secrétaire général CSN Saguenay–Lac-Saint-Jean Chicoutimi	**Lefebvre, Roger** Directeur du service des ressources humaines Bowater Produits forestiers du Canada inc. Dolbeau-Mistassini	**Ferland, Damien** Directeur du service de formation continue UQAC Chicoutimi
Bernard, Michel Directeur du service administratif Fédération de l'UPA du Saguenay–Lac-Saint-Jean	**Guay, Richard** Directeur Relations industrielles Québec Alcan Métal primaire Jonquière	**Lapierre, France** Représentante syndicale Syndicat de l'enseignement de Louis-Hémon Saint-Félicien
Routhier, Michel Président du syndicat – Division Girardville Usine Abitibi-Consolidated du Canada Girardville	**Néron, André** Président-directeur général Autobus Néron Roberval	**Paradis, Jean** Directeur général Collège d'Alma Alma
		Gagné, Liz S., Présidente CS des Rives-du-Saguenay Chicoutimi

M. Yvon Fleury, directeur régional d'Emploi-Québec, est membre d'office du Conseil régional des partenaires du marché du travail.

SONT AUSSI MEMBRES DU **CRPMT** MAIS SANS DROIT DE VOTE :
Mme Lucie Martel, directrice régionale par intérim, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), **M. Denis Darveau**, directeur régional, ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, **Mme Lison Rhéaume**, directrice régionale, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, **M. Michel Thibault**, conseiller en développement régional, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, ainsi que **Mme Marlène Dumais**, conseillère en développement, Conférence régionale des élus (CRE), à titre de personne-ressource.

ANNEXE 4

Quelques problématiques du marché du travail

GROUPES CLIENTS RESSOURCES EXTERNES
Saguenay-Lac-Saint-Jean 2010-2011

Les personnes sans emploi se divisent en deux catégories : les personnes prêtes à intégrer un emploi et les personnes plus éloignées du marché du travail.

Malgré une situation plus favorable en 2010, le nombre de personnes sans emploi devrait demeurer élevé en raison de la crise économique enregistrée en 2009. Ce volume de personnes à la recherche d'un emploi sera composé de personnes prêtes à intégrer un emploi, mais aussi de personnes avec des besoins de développement de compétences pour favoriser leur réinsertion en emploi.

Plusieurs segments de l'offre de main-d'œuvre du marché du travail du Saguenay–Lac-Saint-Jean bénéficient des services offerts par les ressources externes. Ceux-ci sont :

- les jeunes (18-34 ans);
- les femmes;
- les 45 ans et plus;
- les personnes handicapées;
- les personnes judiciarisées;
- les personnes immigrantes.

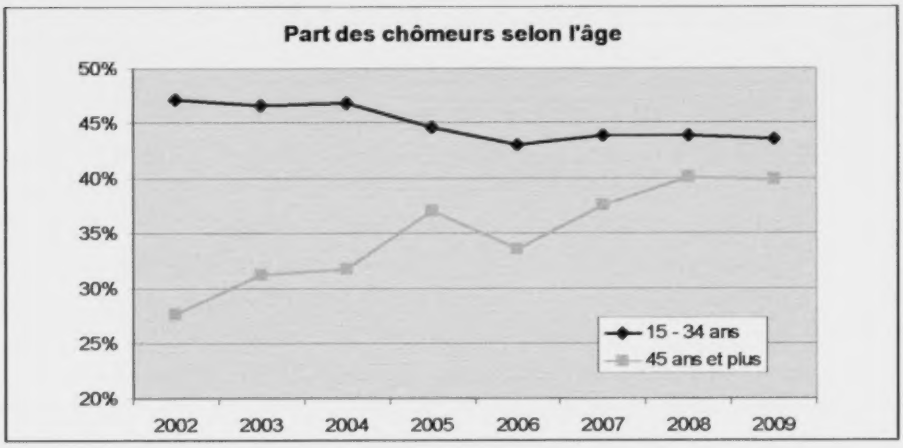
Les ressources externes offrent des services aux personnes prêtes à intégrer un emploi et aux personnes plus éloignées du marché du travail. Chez ces dernières, les problèmes d'intégration au marché du travail sont divers. Ces problèmes diffèrent entre les groupes mentionnés précédemment, mais aussi à l'intérieur d'un même groupe. Manque d'expérience, formation déficiente, difficulté au chapitre du savoir-être et préjugés sont des facteurs qui conditionnent les chances d'insertion en emploi de ces personnes. Le suivi et l'accompagnement de ces personnes sont des facteurs qui conditionnent fortement leur réussite par le biais de mesures d'intégration à un emploi de façon durable.

Par ailleurs, certaines tendances touchent de façon profonde le marché du travail au Saguenay–Lac-Saint-Jean :

- Le vieillissement de la population a commencé à toucher la région depuis plusieurs années avec la migration des jeunes. Ce phénomène s'accélérera à court terme avec la retraite de nombreux baby-boomers;
- Les femmes sont de plus de plus actives sur le marché du travail et occupent de plus en plus d'emplois;
- La région devrait recevoir de plus en plus d'immigrants;
- La population en emploi est de plus en plus scolarisée et les personnes avec une formation déficiente risquent d'être exclues du marché du travail.

Quelques constatations :

1. La composition du bassin de chômeurs reflète les effets du vieillissement de la population. On constate depuis quelques années que la part des chômeurs de 45 ans et plus est en croissance, alors que celle des jeunes régresse.



2. La durée du chômage (c'est-à-dire de la recherche active d'emploi) s'allonge chez les 45 ans et plus et s'abrège chez les 15 à 29 ans.

DURÉE DU CHÔMAGE EN SEMAINES SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN		
Groupe d'âge	1998-2002	2003-2008
15 ans et plus	20	21
15-34 ans	15	14
15-29 ans	15	13
45 ans et plus	26	27
45-64 ans	26	26

3. La durée du chômage est à la baisse chez les femmes de moins de 30 ans, signe d'une amélioration de l'emploi dans ce groupe.

DURÉE DU CHÔMAGE EN SEMAINES SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN				
Groupe d'âge	FEMMES		HOMMES	
	1998-2002	2003-2008	1998-2002	2003-2008
15 ans et plus	20	21	20	21
15-34 ans	15	11	16	16
15-29 ans	14	10	15	14
45 ans et plus	14	21	26	27
45-64 ans	14	20	26	27

4. Chez les prestataires de l'aide sociale (c'est-à-dire aptes au travail), la part des moins de 25 ans et celle des 30-44 ans sont en diminution depuis 2002. À l'inverse, on note une légère augmentation chez les 25-29 ans, mais surtout une forte croissance chez les 45 ans et plus.

PART EN % SELON LES GROUPES D'ÂGE, PRESTATAIRES DE L'AIDE SOCIALE
SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN

Groupe d'âge	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Moins de 25 ans	15,0	15,3	14,9	14,3	13,7	12,4	11,4
25-29 ans	10,8	11,2	11,4	11,4	11,7	11,6	11,6
30-44 ans	31,8	30,4	29,1	28,9	29,2	28,5	28,9
45 ans et plus	42,5	43,1	44,7	45,4	45,4	47,5	48,1

5. Le nombre de familles monoparentales et celui des couples avec enfants sont en diminution chez les prestataires de l'aide sociale et de la solidarité sociale.

COMPOSITION FAMILIALE DES PRESTATAIRES DE L'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS
SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN

Groupe	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Personnes seules	73,9	74,8	75,8	77,0	77,9	79,2
Familles monoparentales	13,1	12,8	12,4	11,7	11,3	10,7
Couples sans enfants	7,4	7,2	7,0	6,8	6,6	6,3
Couples avec enfants	5,4	5,0	4,6	4,3	4,0	3,7
Conjoints d'étudiant	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

6. On constate que la part des prestataires de moins d'un an est en régression depuis 2002. Ainsi, les prestataires de l'aide sociale demeurent en moyenne plus longtemps à l'aide depuis leur dernière admission. Ce phénomène marque tous les groupes d'âge, mais touche surtout les groupes de plus de 35 ans.

PRESTATAIRES DE L'AIDE SOCIALE DE MOINS D'UN AN
PART EN % À L'INTÉRIEUR DES DIFFÉRENTS GROUPES D'ÂGE
SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN

Groupe d'âge	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Moins de 25 ans	49,1	49,4	47,8	48,0	43,6	43,8	49,3
25-29 ans	37,8	37,0	35,2	35,2	34,0	30,9	32,1
30-34 ans	32,7	33,7	31,3	31,1	30,5	29,9	29,3
35-44 ans	26,4	25,6	23,0	24,7	23,1	19,8	22,8
45-49 ans	19,7	19,8	19,0	19,0	18,6	18,1	17,0
50-54 ans	16,0	14,7	13,6	15,9	13,8	13,1	15,3
55-59 ans	12,8	11,9	11,2	9,8	9,1	10,4	10,3
60 ans et plus	5,9	6,9	7,1	6,7	7,0	5,7	4,6
Total	26,5	26,2	24,4	24,6	23,1	21,4	22,5

Ces éléments d'information nous indiquent des tendances à retenir vis-à-vis de la clientèle des ressources externes pour l'année 2010-2011 :

- ✓ Augmentation du nombre de chômeurs en 2009;
- ✓ Augmentation de la clientèle des 45 ans et plus;
- ✓ Diminution chez les moins de 30 ans;
- ✓ Amélioration de la situation des femmes;
- ✓ Augmentation du nombre d'immigrants;
- ✓ Augmentation de la durée à l'aide des prestataires de l'aide sociale.

Emploi
et Solidarité sociale
Québec